מחשבים
שולחניים
כבר עברו
לחלונות 95

מדריך שימושי ומעניין
לשירותי מיחשוב מתקדמים

SERVICES 95

מדריך
לאנשי עסקים

המדריך החיוני שלך
לטכנולוגיות החדשות

טכנולוגיית המידע בפעולה
כל מה שרצית לדעת

שירות דיגיטל
הקניית יתרון תחרותי

חלונות 95
איך זה עובד

digital™

תוכן

עמוד

מבוא

האם תהיה זו שוב עוד טכנולוגיה מתקדמת שלא תקדם אותי, או שמא אוכל להפיק ממנה תועלת? והאם כל זה בכלל ישתלם לי? כדי להבטיח שימוש בטכנולוגיה חדשה, דרוש יותר מאשר שיפור ביצועי המחשב.

עליך להיות בטוח, כי אתה אכן מבין היטב את התמונה כולה ואת השירותים הנחוצים לעזור לך להצליח.

ספרון זה מוגש לך בתקווה כי לכל שאלה שלך, תהא אשר תהא, יימצא בו מענה הולם.

שכן, המטרה היא לצייד אותך, המנהל העסוק, במדריך לטכנולוגיה חדשה הכתוב בדרך פשוטה ומובנת. מדריך שיאפשר לך להפיק את המירב מהשקעתך ויקל עליך את תהליך קבלת החלטות.



האם רק באמצעות טכנולוגיה חדשה תוכל לעמוד בחזית?

בעולם העסקים של היום, להתקדם יחד עם הטכנולוגיה אינו רק דבר רצוי, אלא ממש הכרחי.
טכנולוגיה חדשה פירושה תהליכים טובים יותר, עובדים טובים יותר ובמספר קטן יותר.
הרעש סביב חלונות 95' של מיקרוסופט , או כל טכנולוגיה חדשה אחרת, עלול ליצור את הרושם כי אתה יכול להשתמש בה ולעמוד ישר בחזית.
האומנם?
ללא ספק. ביכולתך לעמוד על הפוטנציאל הרב הטמון בהרצת יישומים שונים תחת חלונות 95'. אך לעמוד בחזיתה של הטכנולוגיה ולהשתמש בכולה? קשה להאמין! לעומת זאת, זו בהחלט ההזדמנות לתפוס את הגל.



האם רק באמצעות טכנולוגיה חדשה תוכל לעמוד בחזית?

ריבוי משתמשים, תכנון מחדש, ארכיטקטורת 32 ביט, משתמש אוניברסלי, תקשורת, ייעול מערכות, שירותים שונים. אם חלק מביטויים אופנתיים אלה אינם מוכרים לך, עליך להכיר אותם. הם משנים את חייך, גם אם אינך בחזית טכנולוגיית המידע. הטכנולוגיה החדשה - חלונות 95' של מיקרוסופט - מעלה שאלות מוכרות הדורשות תשובה למנהלי חברות רבים.

האם החברה שלך משתמשת בטכנולוגיית המידע בדרך היעילה ביותר? מה הטכנולוגיה בעצם תורמת לעסק ומהי התמורה?

הרעש סביב חלונות 95' או טכנולוגיות חדשות אחרות עלול ליצור את הרושם שטכנולוגיות חדשות יעזרו לך להצליח. למעשה הן עלולות להחריף את הבעיות על-ידי העלאת שאלות פרוזאיות יותר כגון:

אם נבצע מעבר טכנולוגי, האם השינוי יגרום להפרעות בעבודה?
האם הוא יסיט את העובדים מיעדיהם הבסיסיים?
האם תפוקת העובדים הבכירים תקטן בעת הפעלת מערכות חדשות?
האם המעבר יעלה יותר כסף מאשר תוכנן תחילה?
האם אין מדובר בעוד השקעה בטכנולוגיה אופנתית?

ולסיום, הדאגה האמיתית: האם המעבר הטכנולוגי יניב רווח עסקי שניתן למדידה?

כמובן שאין צורך להיסחף אחרי כל אופנה חדשה, אבל אירגון השואף להישאר תחרותי חייב להדביק את האחרים.

אין ספק שטכנולוגיה לכשעצמה מאפשרת להרחיב את היקף העסקים ולתרום ליעילות. טכנולוגיות חדשות הביאו לתהליכים טובים יותר, לעובדים טובים יותר ובמספר קטן יותר. אכן תמיד ישאר סימן שאלה לגבי התבונה שבנטילת התחייבויות חדשות בכל עת שטכנולוגיה חדשה יוצאת לשוק. הסיבות למעבר טכנולוגי הן כמובן רבות ומגוונות. אורך החיים היעיל של יישומי תוכנה בעסקים בתחומים קריטיים כגון סחר בין-לאומי, הולך ומתקצר. בסביבה מסוג זה משתמשי הקצה הם אלה שלעתים קרובות מניעים את התפתחות טכנולוגיית המידע. לעומת זאת, בסביבות כגון קמעונאות וייצור, צרכי העסק הם הדוחפים למעבר טכנולוגי, ועל משתמשי הקצה להתאים עצמם לדרישות אלה.

קיימות עדויות ההולכות ומתרבות כי רצוי ואף חיוני לא לפגר אחר התפתחות טכנולוגית. כמובן, אין צורך לקפוץ על כל עגלה מזדמנת, אבל כל אירגון שרוצה ושואף להישאר תחרותי חייב להדביק את האחרים.

בתחומי תעשייה רבים, משתמשים באותה טכנולוגיה במגזר כולו. במקרים אלה, החברות הראשונות שרוכשות את החידושים החשובים ביותר והראשונות המפעילות אותם יגברו על המתחרים ויצברו את הרווחים האמיתיים.

מעבר טכנולוגי יכול לגרום למחלקת המחשב שלך לתפקד כעסק עצמאי במקום לתמוך ביישום טכנולוגיות

אבל מעבר לטכנולוגיה חדשה איננה החלטה חד-פעמית. דוח של Dataquest Europe שפורסם לאחרונה, עולה כי "המעבר הטכנולוגי הופך לתהליך קבוע". השינויים המהירים בנהלים העסקיים פירושם שצריך להתאים את טכנולוגיית המידע כל הזמן. וגם כי "מעבר טכנולוגי יכול לגרום למחלקת המחשב שלך לתפקד כעסק עצמאי במקום לתמוך ביישום טכנולוגיות".

Price Waterhouse דיווח בגיליון האחרון של Information Technology Review כי... "הרעיון המעניין מדבר על המגמה לאיחוד תפקידי מנהל טכנולוגיית המידע והמנכ"ל". אולי זה לא יקרה מחר, אבל אין ספק שהשימוש הטוב ביותר במשאבים הפנימיים שלך הוא בהערכת הטכנולוגיות הזמינות.

חשוב לציין כי החלטות מסוג זה הופכות להיות החלטות ברמת הנהלה

אחרי שקיבלתם את ההחלטה האסטרטגית על מעבר טכנולוגי, חסכוני יותר ויעיל יותר מבחינת המשאבים, תוכלו להתרכז בעסקים העיקריים שלכם אם תפקידו את השמת המעבר בפועל לגוף המספק שירותי טכנולוגיית מידע. מספר הגופים האפשריים המספקים שירותי מעבר טכנולוגי, רב כמעט כמו מספר הטכנולוגיות החדשות. יש להשקיע מחשבה רבה בבחירת גוף שלא רק ישלים את המשאבים המצויים בעסק שלכם, אלא גם יעמיק וירחיב את השירות כך שיניב רווחים בפועל לאירגונכם.

חיוני לבסס את הבחירה על ראיות ממשיות ולא להיכנע לבלתי נמנע. הדרך הטובה ביותר להשיג זאת היא על-ידי שיחה עם מי שכבר התנסה. חברה כמו דיגיטל למשל. אגף השירות של דיגיטל (MCS - Multivendor Customer Services) החליט על מעבר לחלונות 95' לא רק כחלק משיתוף הפעולה ההדוק של דיגיטל עם מיקרוסופט, אלא בעיקר כדי שיוכל לייעץ ללקוחותיו.

הדרך הטובה ביותר היא ללמוד מנסיונם של אחרים חברה כמו דיגיטל למשל

כמובן שהיו לאגף השירות בדיגיטל בעיות תוך כדי המעבר. אולם עכשיו, אחרי שהתקדמו כברת דרך בעקומת הלמידה, הוא מתחיל להבין כי חלק מהטיעונים המופיעים בפרסומות אכן נכון. קחו, למשל, את יכולת ריבוי המשימות של סביבת 32 ביט של חלונות 95'. יתרון זה של התוכנה החדשה מעלה מיד את שאלת נחיצותו. אם רוב משתמשי המחשבים השולחניים היום אינם מנצלים עכשיו את מלוא היכולת של היישומים הזמינים להם תחת חלונות 3.1, מה הטעם לתת להם יכולת משופרת?

ובכן, להפתעתנו גילינו בדיגיטל, שהמשתמשים מתחילים להבין לפתע את הפוטנציאל הטמון ביישומים הרצים תחת חלונות 95, יישומים שקודם לא התייחסו אליהם כלל.

מדוע? כי הדבר נעשה קל יותר. וכאן טמון הפתרון.

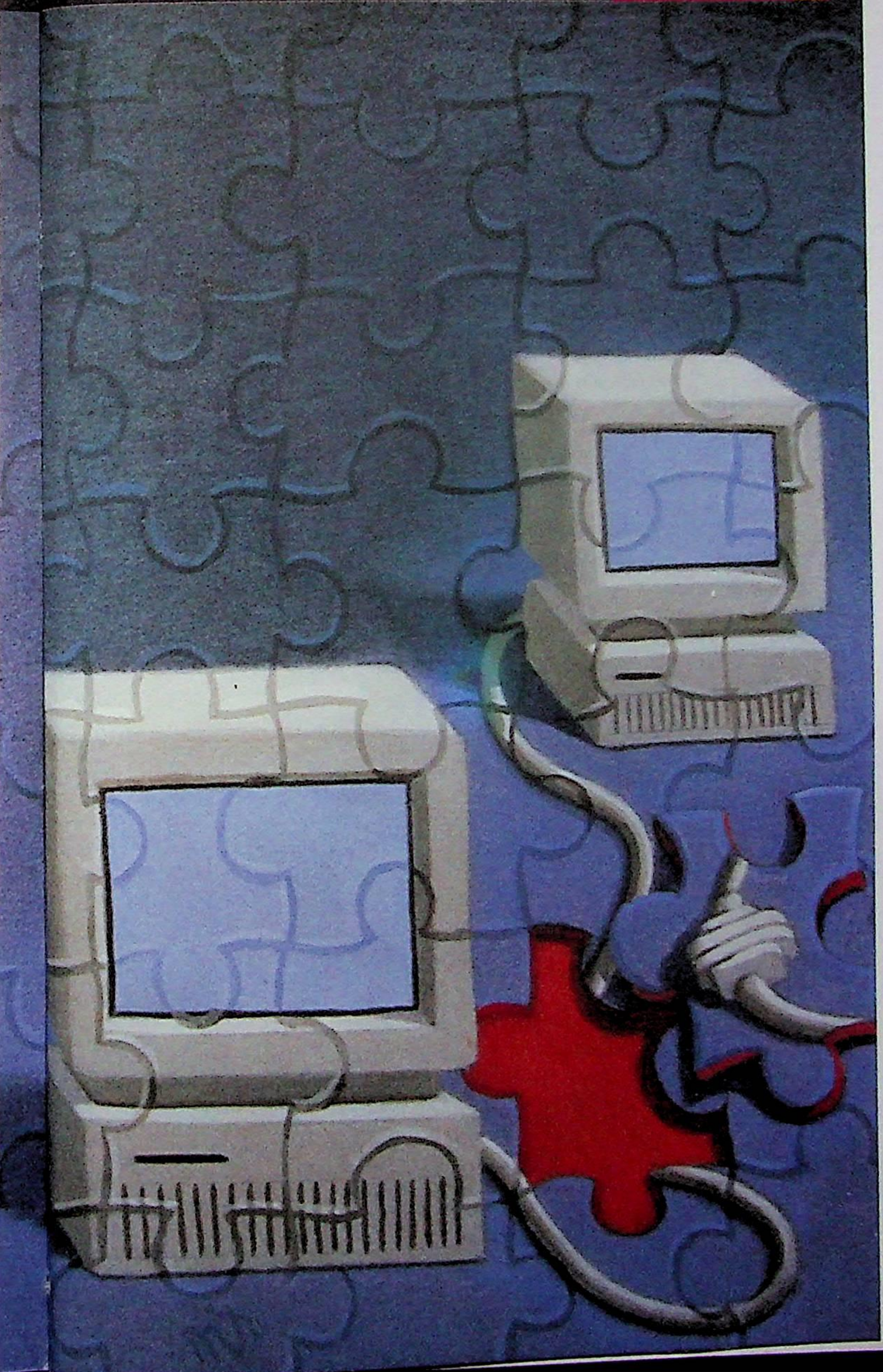
כשהדברים נעשים פשוטים יותר, אנשים נוטים יותר להשתמש בהם, וזה כנראה, יתרון חשוב בהתקדמות הטכנולוגיה הזו. לכן קשה לעמוד בחזית הטכנולוגיה, אבל צריך לתפוס את ההזדמנות האמיתית לנסות זאת.



עוצמות חדשות למשתמש

לשילוב בין חלונות 95' וטכנולוגיית לקוח/שרת יש משמעות הרבה מעבר למושג הפשוט של מימשק חדש למחשב האישי. למשתמשים תהיה גישה משופרת בהרבה לרשת תקשורת רחבה, ופירוש הדבר יכולת עבודה קלה יותר מהבית, מחוץ למשרד או במסגרת צוותי עבודה באתרים שונים של החברה.

אבל, יש גם חיסרון.



עוצמות חדשות למשתמש

מקצוענים בתחום טכנולוגיית המידע נתקלים שוב ושוב באותן "בעיות תקשורת ישנות". עבודה משותפת של מערכות שונות, גישה למשאבים, אבטחה, ביצועים, בעיות תקשורת ועוד. נושאים אלה לא ייעלמו. אנשים רוצים לדעת אם יש משהו שניתן להתקין על מחשב אישי - "משהו" שיכול להפוך את החיים לקצת יותר פשוטים.

כמו תמיד, תכנון טוב ובחירה טובה עוזרים. כפי שנראה היום מהתפתחות הטכנולוגיה החדישה, יש לנו תחנות עבודה בעלות כוח אדיר שיאפשרו גישה לכל דבר מכל מקום.

רבות מהתכונות שפעם היה צורך להגדירן ברובדי הרשת או השרת, היום יכול להגדיר המשתמש בהקשה פשוטה על העכבר.

"משהו" שיכול להפוך את החיים לקצת יותר פשוטים

ובמילים פשוטות - חלונות 95.

מהו משתמש אוניברסלי?

המשתמש שאנחנו מדברים עליו משתמש בממשק גרפי (GUI) ידידותי, המשלב את הפונקציות של מערכת הפעלה, של תיבת דואר בעלת גישה לאוטוסטרדת המידע ושל תחנת עבודה היכולה להתקשר למערכות ההפעלה הנפוצות ביותר, כגון Pathworks™, Novell® ולמקורות מידע שונים ברמת האירגון.

מה כל זה אומר?

פשוט מאוד, לחלונות 95 ולשימוש במערכות ההפעלה לקוח/שרת יש משמעות הרבה מעבר למושג הפשוט של ממשק חדש למחשב האישי.

למשתמשים תהיה גישה משופרת בהרבה לרשת תקשורת רחבה, ופירוש הדבר שהם יוכלו לעבוד מהבית, בדרכים או במסגרת צוותי עבודה באתרים שונים של החברה.

מבחינה טכנית, תוצאת המעבר למערכת החדשה ולעבודה בסביבות אלה, היא יכולת תמיכה מבוזרת ויכולת אבחון מרחוק. פירוש הדבר גם שיהיה צורך לבחון בדחיפות מחדש את כל נהלי ותכנוני הבקרה והאבטחה. כאן אנחנו נתקלים באתגרים חדשים ובלתי צפויים.

אבטחת מידע - עיקרון עליו לא מתפשרים

למשתמשים תהיה גישה קלה ונוחה לרשת התקשורת

במבט ראשון זה נראה כאילו המשתמשים יוכלו עכשיו להינות מכל העולמות, אך במחשבה שניה מגלים את הבעיות, במיוחד בתחום האבטחה.
פירוש הדבר שיהיה צורך להנהיג מדיניות חדשה בכל הקשור ל:

גישה למשאבים ולשירותים חיצוניים

התוכנה החדשה מאפשרת למשתמשים לגשת אוטומטית למסדי נתונים ולשירותים חיצוניים דרך רשת התקשורת. לפיכך המשמעויות לגבי תקיפת וירוסים או העתקת תוכנה ללא רישיון מרחיקות לכת. כמובן שצריך להפעיל אמצעי בקרה.
את ההחלטות בדבר המגבלות שיוטלו על הרשת יש לקבל כבר בשלב התכנון.

בדיקת כל גישת משתמש לרשת

את הגישה לניהול הרשת יש כמובן להגביל לעובדים מוסמכים של מחלקת טכנולוגיית המידע. אם למשתמש אוניברסלי יש יכולת גישה מכל תחנת עבודה, יש להתייחס לכך בתכנית המעבר הראשונית, ואת האבטחה יש להגדיר ברמת המשתמש.

גישה למשאבים ברשת

אחת התכונות של חלונות 95 אשר הינה בעלת תועלת עצומה הן לעובדי המחשב והן למשתמשים, היא תכונת הכנס-הפעל (Plug and Play). למרות שזה נשמע כמו רישיון להפוך כל מחשב שולחני למכונת משחק, הכנס-הפעל מאפשר למעשה לכל מחשב אישי לזהות ולהריץ באופן אוטומטי כל ציוד היקפי אליו הוא מחובר. בכך חוסכות מחלקות המחשב זמן ניכר, ולא יצטרכו לדאוג יותר להתקנת תוכנת מנהלי מערכת. אבל היזהרו ממשתמשים שיחליטו להרחיב את הרשת הפרטית שלהם בהתקנים היקפיים. וזהו רק קצה הקרחון.

איך דיגיטל תסייע לך?

לאגף השירות של דיגיטל ניסיון רב בתמיכה בסביבות בעלות סוגים שונים של תחנות עבודה ושרתים המריצים מגוון של תוכנות יישומיות. יכולת שירות מורחבת זו נחוצה כיוון שבעיות הלקוחות, לעולם לא תהיינה מוגבלות לשאלות העולות מיישום מסוים אחד - אפילו אם יישום זה הוא משתמש אוניברסלי כמו חלונות 95.

המעבר הטכנולוגי ויישומו בפועל עשויים להיות מסובכים מאוד. שירותי הרשת של שירות דיגיטל רכשו את הניסיון הדרוש כדי לסייע במעבר הטכנולוגי ולנהל את פרויקט המעבר, תוך התחשבות בסביבה הכוללת. הסביבה הכוללת מורכבת מחומרת רשת, שרתים, פרוטוקולים ומערכות הפעלת רשת בהם משתמשת החברה לצרכיה העיסקיים. מסיבה זו, ניסוי מעבר ראשוני שלכם לחלונות 95 אצלנו באגף השירות של דיגיטל הוא מרכיב חיוני בתהליך.
צוותי התכנון, העיצוב והיישום יכולים לאחר מכן לקבל תמיכה לכל אורך הדרך משירותי ההדרכה - (Learning Utility) ומשירות ה-Helpdesk של דיגיטל. כך יובטח שגם עובדי מחלקת המחשב וגם המשתמשים ירגישו בטוחים עם המערכות החדשות ויוכלו להפעיל אותן במהירות. והתוצאה הסופית: היכולת לשמור על תפוקה אופטימילית והידיעה כי אין צורך לדאוג לאבטחת המערכת ולהיבטים אחרים שלה, כולל הבטיחות.



חדשנות מתחילה בבית

חלונות 95 היא הדור הבא במיחשוב
ושירות דיגיטל ניצל את ההזדמנות להפוך
לאחד האתרים הראשונים באירופה
ליישומו.
להלן סיפור המעבר הטכנולוגי שלו
והלקחים שיוכל להעביר ללקוחותיו.

כיצד יישם אגף השירות של דיגיטל את חלונות 95.

חדשנות מתחילה בבית

במטרה להגביר את יעילות המערכות העסקיות שלו, השלים אגף השירות של דיגיטל את השלב הראשון בפרויקט התקנת חלונות 95 בכל הארגון שלו בבריטניה. החברה כבר קוצרת את הרווחים של קישוריות טובה יותר ושל תפוקת משתמשים משופרת.

אגף השירות של דיגיטל, שותף מורשה (Authorised Service Partner) של מיקרוסופט, העבירה יותר מ-300 משתמשים במשרדי דיגיטל בלונדון לחלונות 95. בהמשך, מתוכנן להעביר לחלונות 95 שני אתרים נוספים.

שירות דיגיטל רואה בחלונות 95 את הדור הבא של המיחשוב וניצל את ההזדמנות להפוך לאחד האתרים הראשונים המיישמים את חלונות 95 בבריטניה. הוא מאמין שמערכת ההפעלה 32 ביט החדשה של מיקרוסופט, ובמיוחד קישוריות הרשת מרחוק המשופרת שלה, תאפשר לו לשפר תפוקה ותיפקוד.

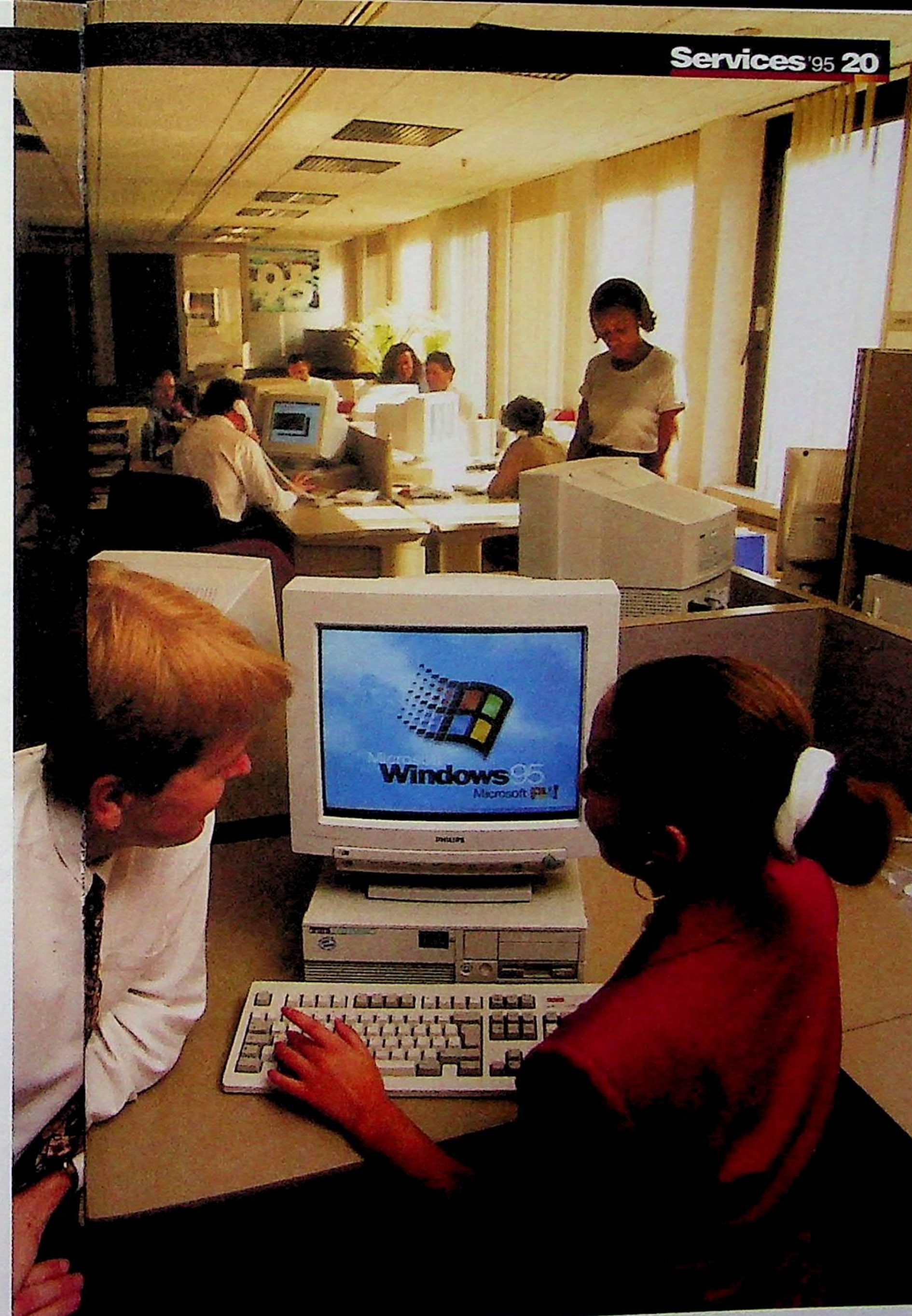
"היישום העניק לנו ההזדמנות להכיר הן את המוצר והן את ההיבטים העסקיים הקשורים במעברים טכנולוגיים של חברות לחלונות 95. אנחנו מסוגלים היום להשיא עצות מעשיות ללקוחות בנושאי אסטרטגיה ושימוש ליישום חלונות 95".

אלן בלנק

מנהל אגף השירות של דיגיטל בבריטניה

חלונות 95 נראית טוב יותר. היא עובדת טוב יותר. היא הגיונית יותר ואינטואיטיבית יותר.

חלונות 95 תוכננה במטרה להפוך את השימוש במחשב האישי לקל הרבה יותר, תוך ביטול השימוש בפקודות של MS-DOS. בוטל הצורך במנהל יישומים ומנהל קבצים נפרדים. תיבת דואר אחת תספק לך את כל השירותים של קבלה ומשלוח פקסים ודואר אלקטרוני. וגם הרישות קל הרבה יותר. ניתן להתחבר מהמשרד לרשתות שונות, כולל אינטרנט, בלי לצאת מחלונות ובלי לזכור פקודות קשות להבנה.



אגף השירות של דיגיטל בלונדון - אחד האתרים שביצע את המעבר הטכנולוגי המלא לחלונות 95.

יש משתמשים בדיגיטל שהיו זקוקים לגישה לשש מערכות שונות, כל אחת מהן עם שרשרת שונה של פקודות כניסה. חלונות 95 מאפשרת להציג כל אחד משירותים אלה ב - ICON נפרד ולהפעיל אותו בהקשה על העכבר.

אפשרויות לעבודה ממחשבים ניידים ומאתרים שונים

אגף השירות של דיגיטל משתמש יותר ויותר בטכנולוגיית התקשורת כדי לאפשר לאנשיו לעבוד מאתרים שונים ובזמן נסיעה. חלונות 95 תורמת משמעותית לאפשרויות התקשורת מרחוק המסייעות לאנשי מכירות ולטכנאים הנמצאים בתנועה. כך יכולים העובדים הניידים להוסיף שמות לרשימת הכתובות שלהם, או לשנות רשומות לקוחות. כשהם חוזרים למחשבי הבית שלהם, הקבצים והרשומות שלהם מתעדכנים אוטומטית. הדבר חוסך זמן ועוזר לשמור על אחידות מבנה המידע.

העלאת התפוקה של משתמש הקצה

בלונדון כבר יש ראיות לשיפורים בביצועים. ז'אן וילסון, מזכירה בכירה, הרגישה נוח בסביבת העבודה החדשה שלה כבר אחרי שעה. היא אומרת: "יישומים מתקדמים, שהיו איטיים מדי או מסובכים מדי לשימוש, קלים עכשיו הרבה יותר. לדעתי, המשתמשים מנצלים היום חלק גדול יותר מיכולת התוכנה ומפיקים רווחי תפוקה אמיתיים".

מזכירות צריכות לעתים קרובות לטפל במסמכים שהופקו על-ידי יישומים שונים, ללקט אותם ולהפיץ אותם. היום קל יותר לעבוד עם מספר יישומים, וזירוז תהליך האיחזור תורם להעלאת התפוקה. המשתמשים בעבר בחלונות 3.1 חשבו שלמערכת יש עוצמה בלתי מוגבלת. אך, בסופו של דבר, גילו את מגבלותיה כשקצב הביצוע ירד.

פשטות ניהול המערכת

אגף השירות של דיגיטל חיפש מערכת שתהיה אמינה יותר, קלה יותר לשימוש ומאפשרת בקרה מרכזית משופרת מהמחשב השולחני שלנו לניהול המערכת אצלך. יכולות הניהול מרחוק של חלונות 95, בשילוב עם שרת ניהול המערכות (SMS) של מיקרוסופט, הן המפתח לשליטה בסביבה של טכנולוגית מידע מתרחבת. היום, באמצעות פתרון מקוון מרחוק, צוות התמיכה המקומי של דיגיטל חוסך לך זמן יקר של ביקורים ושיחות טלפון.

תכנון מעבר חלק לחלונות 95

השלב הראשון של המעבר הטכנולוגי הסתיים בפחות משלושה חודשים: יותר מ-200 מחשבים אישיים ו- 100 מחשבים נישאים של המשרד בלונדון שודרגו לחלונות 95

תוך הפרעה מזערית לעבודה השוטפת.

התיכנון היה חיוני. ראשית, שירות דיגיטל העריך את מצאי המחשבים האישיים הקיימים: חומרה, יישומים ותקשורת רשתות. אחר כך עובדה תכנית מעבר טכנולוגי מפורטת, הכוללת תהליך השדרוג, ניהול הפרויקט, שינויי התשתית והתיזמונים. לפני שהוחל ביישום התוכנה, השתמש שירות דיגיטל במערכת הפנימית שלו המצוידת היטב לעבודה משותפת (Interoperability) והמאפשרת ללקוחות לבדוק בעיות של חוסר תאימות כבר בשלבים ראשוניים. בחנו את הסביבה כולה, כולל תצורות ייחודיות. המערכת איפשרה לנו להעריך את התאימות של חלונות 95 עם יישומי הבית שלהם ולבצע התאמות בעת הצורך.

אגף השירות של דיגיטל השתמש בזמן היישום ב-SMS של מיקרוסופט. ברגע שהוגדרה התצורה של כל השרתים, הוא יכול היה להפעיל את המחשבים האישיים אוטומטית בעזרת SMS. היכולת להשתמש בטכנולוגיה חדישה כדי לבצע את המעבר הייתה צעד גדול קדימה.

הדרכה גמישה המותאמת למשתמשים שונים

באמצעות המשאבים באירגון שלך האחראים על הטמעת תוכנות חדשות והדרכתן, מציע שירות דיגיטל למשתמשים מכלול של אפשרויות הדרכה לחלונות 95 ול-Office 95.

אנשים לומדים בצורות שונות ובקצב שונה. עם זאת, הסביבה של חלונות 95 מדרבנת את יכולת המשתמשים. קישור טוב יותר למערכת המיכון המשרדי של דיגיטל - Teamlinks - גורם למשתמשים לנצל את היישומים מעבר לגבולות היכולת שלהם. על מנת לפתור בעיה זו, הפעילו שירותי ההדרכה מדריכים באתר הלקוח כדי ל"החליק" את כניסת המערכת החדשה ללא כל בעיות.

גידול בדרישות ההדפסה

פירוש הדבר הוא שבסביבת חלונות 95, אינטרנט, ו- TeamLinks, קל למשתמשים להפיק מסמכים גדולים ומורכבים יותר. כתוצאה מכך התארכו תורי ההדפסה, והמדפסות "נתקעו" מחוסר זיכרון מותקן. ברגע שהבעיה אותרה, הפתרון היה שדרוג פשוט של שרתי ההדפסה ושל המדפסות עצמן.

ומכאן אל העתיד

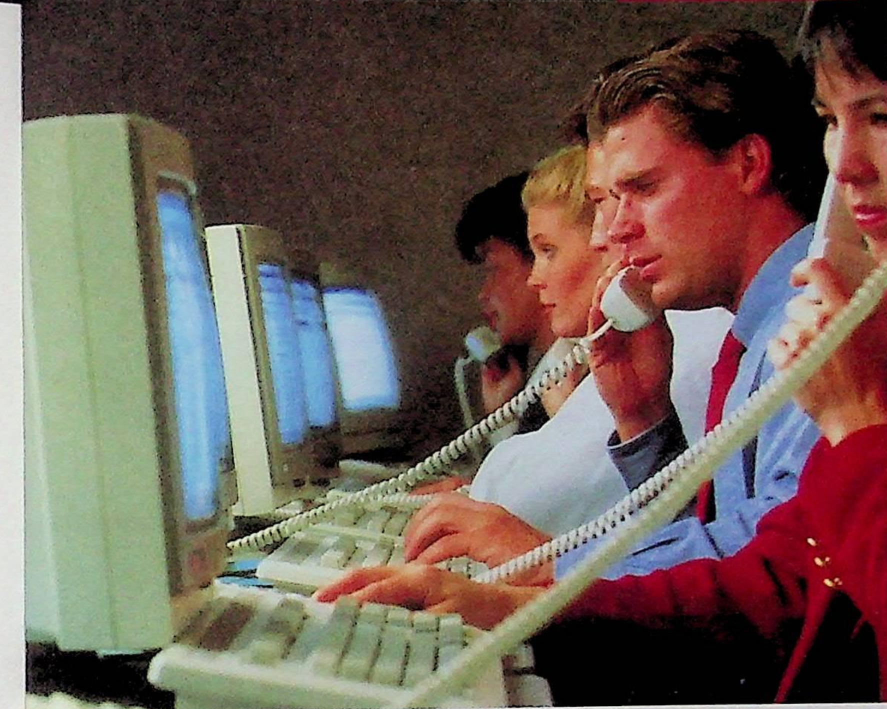
מנקודת מבטו של משתמש הקצה, היישום של חלונות 95 היה ללא ספק הצלחה. אמנדה וסטווד, מנהלת תכנית חלונות 95 של אגף השירות של דיגיטל אומרת: "בהתחלה חששו המשתמשים להיפרד מחלונות 3.1 המוכרת להם היטב, אבל הם התגברו על כך במהרה. היום מגיעות כל הזמן פניות אלי ממשתמשים שהציצו בחלונות 95 על השולחן של עמית לעבודה ורוצים גם הם את התוכנה!"



לתקלות, תלונות ובעיות - תשובה אחת של מומחה אחד

כשמשהו משתבש, החל מ-"הגיליון האלקטרוני שלי לא רץ" ועד לסיוט של נפילת רשת, חשוב לדעת שיש מישהו בקצה הקו שיכול לעזור לך לפתור את הבעיה.

אבל כמובן שמניעה טובה יותר מריפוי, והכשרה טובה יכולה לחסוך קריאות רבות לעזרה.



תמיכה והדרכה ממחלקת ה-Helpdesk היא חיונית.

לתקלות, תלונות ובעיות - תשובה אחת של מומחה אחד

נושאים ועלויות רבים מעורבים בקביעת תפוקת המשתמש. לא כולם קלים באותה מידה למדידה ולבדיקה.

מה שאפשר להגיד בביטחה הוא שכל שינוי בטכנולוגיה, במערכת או בתהליך, כרוך במספר עלויות ישירות ועקיפות.

להלן מספר דוגמאות של נושאים הקשורים בתפוקת המשתמש:

- זמן שהולך לאיבוד כשמשתמשי הקצה מנסים להבין ולשלב את הטכנולוגיה החדשה בתהליך העבודה שלהם, במקום לבצע את העבודה עליה הם מקבלים שכר.
- עובדים שאינם שייכים למחלקת טכנולוגיית המידע הופכים ליועצים לעמיתיהם ביישום התוכנה החדשה. לפתע הופך מנהל החשבונות הטוב ביותר שלך ליועץ בהפעלת גיליון אלקטרוני במקום להתרכז בעיסוקו.

- הפעלת תהליך עסקי חדש שאינו משולב בטכנולוגיה או שהמשתמש אינו מקבל לגביו תמיכה. למשל, שיטה חדשה להזנה ולהדפסה של חשבוניות כשלמזכירה אין כל מושג כיצד להשתמש בה.

לאור כל זאת, מה צריכים משתמשי הקצה? התשובה פשוטה ביותר. הם צריכים תמיכה נכונה בזמן הנכון, מידע על שינויים בתהליך העסקי, וביטחון שהטכנולוגיה תותאם ותהיה לה תמיכה.

תמיכה דרושה בזמן הנכון, מספק אחד

הדבר החשוב ביותר, הוא "עקומת הלמידה" של כל אחד, עקומה השונה מאדם לאדם. חיוני לאפשר לכל אדם להתפתח בקצב האישי שלו תוך סגירת פער הידע במחשבים, שנחוץ להגברת התפוקה.

למי לפנות?

כאן שירות דיגיטל נכנס לתמונה. מכלול שירותי ה-Helpdesk מציע ללקוח שירותים גמישים שתוכננו במיוחד כדי לתמוך בכל הפניות, החל ממשתמש הקצה ועד מנהל המערכת כולל תמיכה באתר הלקוח.

גמישות זו, פירושה שלקוחות יכולים להתאים לעצמם את הפתרון העונה לדרישותיהם בהתאמה מושלמת ליכולות הפנימיות הקיימות כבר בחברה.

שירותים גמישים שתוכננו במיוחד לתמוך במשתמשי קצה באשר הם

השירותים השונים של אגף השירות בדיגיטל מספקים תמיכה ברמה גבוהה ליישומים עסקיים חיוניים. התמיכה ניתנת על-ידי בעלי מקצוע מעולים. בנוסף, יכול שירות דיגיטל למקם צוותי מומחים ייעודיים באתר הלקוח, שם יתמכו לא רק בחלונות 95 אלא גם בכל תוכנות המיחשוב האישי המקובלות, ביישומי דואר אלקטרוני ובמערכות רשתות תקשורת של ספקים שונים.

הגישה בתמיכה חשובה לא פחות מהידע

לדיגיטל יש גם תהליך ממוסד של העברת הבעיה לדרגים גבוהים יותר (escalation) במידה ועולות בעיות אשר דורשות התערבות מומחי מיקרוסופט העולמיים, הרי שלנו הגישה המידית לשירות זה והכל בכדי לפתור לך הלקוח, את הבעיות מיד.

מה שונה או חדש בהתיחסותינו באגף השירות של דיגיטל?

השוני הוא בגישה, החשובה לא פחות מהידע.

"ה- Helpdesk מספק שירות טוב יותר תוך הבנה לצורכי המשתמש הבודד.

לקוח המחר הוא המשתמש הבודד, המקושר בסביבות לקוח/שרת והוא שקובע את אופי העסק המודרני.

החשוב הוא שאנו עוזרים לאנשים על-ידי כך שאנחנו מעודדים אותם להשתמש בבטחה בטכנולוגיה הנחוצה, כדי להרחיב את עסקיהם ולהיטיב עם עצמם כיחיד".

ג'ורג' רמבוליס

מנהל שיווק לאירופה

שירות Helpdesk, שירות לקוחות

הדרכה נכונה מגדילה את התפוקה

משתמשי מחשבים אישיים בעלי הכשרה נאותה מקדישים חלק גדול יותר מזמנם לביצוע מטלות. כתוצאה מכך העסק שלך נהנה מעלויות תיפעול מוקטנות. הבעיה היסודית בקורסי ההדרכה הרבים הקיימים היום היא חוסר הגמישות שלהם, דבר המועיל למשתמש אחד יכול לגרום למשתמש אחר ל"שבור את הראש".

מה שחברות צריכות, הוא בטחון להצלחת המשתמשים

מה שחברות צריכות, ומקבלות רק לעתים רחוקות, הוא ערובה להצלחה של כל משתמש. זו הסיבה להצלחת שירות ההדרכה במחשבים אישיים של שירות דיגיטל. הוא מבטיח את שיפור המיומנויות והתפוקה של המשתמשים במחשבים אישיים באירגון על ידי מתן הדרכה מותאמת במיוחד.

ראשית, אם רמת ההדרכה הנדרשת היא מעבר למה שקורסים כלליים מחוץ לאתר יכולים לספק, המדריכים של דיגיטל מבצעים הערכת מיומנויות כדי לקבוע את רמת ההדרכה הנחוצה לכל משתמש אצלך באירגון.

מתן הדרכה מותאמת לכל משתמש PC תשפר את המיומנויות והתפוקה של המשתמשים באירגון

לאחר מכן הם מסכימים על תכנית הדרכה גמישה - הרצאות, הדרכה פרטנית, או הדרכה בקצב אישי בעזרת תקליטורים ייעודיים - במטרה להשיג יעדים מוגדרים. תוך כדי ההדרכה מתבצעות שורה של הערכות כדי להראות בדרך מוחשית כיצד שיפור המיומנויות מביא לתפוקה משופרת של המשתמש הבודד, וכתוצאה מכך של החברה כולה.



מה דרוש בנוסף לטכנולוגיה?

"העלויות הנסתרות" של תמיכה במשתמשי הקצה, תחזוקה ושדרוג של מערכות ותוכנה, עלו ב- 153% בשבע השנים האחרונות.
הוצאות התפעול יכולות להגיע עד פי חמישה מההשקעה הראשונית, וכתוצאה מכך עלות הבעלות על מחשב אישי במשך תקופה של חמש שנים עשויה לעלות על $41,500.
האם קיימת דרך להחזיר לידינו את השליטה?



עכשיו הזמן להתמקד ברווחיות

מה דרוש בנוסף לטכנולוגיה?

עולם טכנולוגיית המידע עבר מהפכה בשנים האחרונות. בודאי שמתם לב לכך. המגמה היתה להתרחק מהמערכות הקנייניות המרוכזות ולעבור למיחשוב פתוח ומבוזר. מגמה זו הביאה לשינוי דרמטי בצרכי השירות והתמיכה של החברות.
בו בזמן, סביבות מיחשוב לקוח/שרת התרחבו ונעשו מורכבות הרבה יותר. פירוש הדבר שלפני מנהל אגף המידע עומד כיום מגוון רחב של מוצרים מספקים שונים, טכנולוגיות שונות ויישומים מרובים. יש להוסיף לכך את הזרימה המוגברת של

טכנולוגיה וקיצור מחזור החיים של החומרה והתוכנה.
בעת ובעונה אחת העולם נעשה קטן יותר. עסקים, שווקים וטכנולוגיות תקשורת פרצו מחוץ למרכזי החברות והרחיבו את מוקד טכנולוגיית המידע אל מעבר לגבולות המקובלים. והיום, כשטכנולוגיית המידע הפכה לגורם מרכזי בפעילויות עסקיות ברמה הגבוהה ביותר, חשוף מנהל אגף המידע לרמת סיכון גבוהה יותר. זאת דווקא כאשר קשה יותר להישאר בשליטה.
מערך המיחשוב מוטמע עד כדי כך בתהליכים העסקיים של רוב האירגונים, שכל כשל עלול לגרום לקריסת כל שרשרת העבודה בעסק, והמתחרים ימהרו לנצל זאת. אי לכך, יש לנתח בזהירות את בחירת הטכנולוגיה, יישומה וניהולה, ואת כל הפעילויות הקשורות בטכנולוגיית המידע מבחינת השפעתן על העסק.

וזהו רק קצה הקרחון

ככל שהרשתות התרחבו ונעשו מורכבות יותר, כך גדלו העלויות. לפי דוח שפרסמה Gartner Group ב- 1995, "העלות הסמויה" של תמיכה במשתמשי הקצה, תחזוקה ושדרוג של מערכות ותוכנה עלתה ב- 153% בשבע השנים האחרונות. הדוח קובע שהוצאות התפעול יכולות להגיע לסכום המדהים של פי חמישה מההשקעה הראשונה, וכתוצאה מכך עלות הבעלות על מחשב אישי על פני תקופה של חמש שנים עשויה לעלות על $41,500.
למרות שההנחה היא שחלונות 95 תקטין את העלות על פני חמש שנים בכ- 14% ל- $35,859, אין פלא שהעלות האמיתית של טכנולוגיית המידע הפכה לנושא חשוב לחברות ברחבי העולם כולו, והמדובר לא רק בהשקעה הראשונית ברכישת הציוד אלא גם בהוצאות התפעול. את המאמץ לצמצום העלויות יזמו קונים מודאגים מעלות המערכות לאורך מחזור החיים שלהן

אז מה אפשר לעשות בעניין?

גופי שירות ותמיכה מגלים היום שאספקת תמיכה בלבד אינה מספיקה יותר. הם מבינים שכדי להתחרות בגופים אחרים המספקים שירות עליהם לסייע ללקוחותיהם לצמצם את העלויות הסמויות. על חברות להתקשר לגוף שיוכל לפתור את כל בעיות התמיכה והקישוריות של מערכותיהן, יגן על הפעולות החיוניות שלהן ויתן הדרכה בהתפתחות המערכות ובשימוש החסכוני בטכנולוגיות חדשות, כדי להשיג יתרון תחרותי.

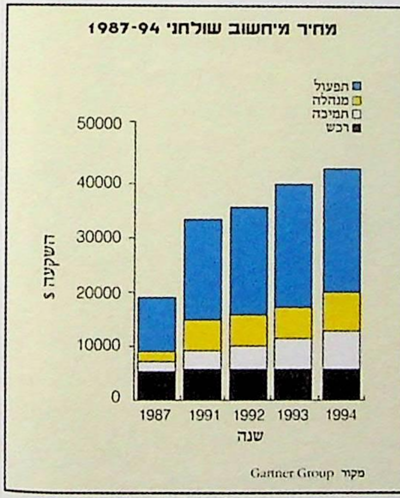
התשובה הפשוטה לבעיות אלו היא: אל תתביישו לבקש עזרה

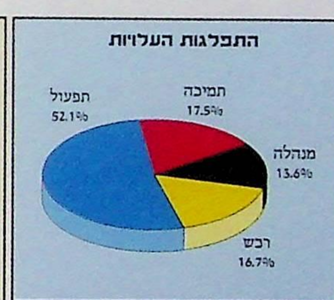
במאמץ לצמצם עלויות ולהתמקד בתחום העסקי שלהן, הפקידו חברות רבות בידי גורמי חוץ משימות כגון ניהול יישומים מסוימים, שירותי Helpdesk-, או ניהול הרשת כולה. העניין הגובר בעלויות קניית תוכנות משתקף במספר מחקרים שפורסמו

לאחרונה, כגון זה של Gartner Group המוכיחים שהחומרה עצמה היא גורם פחות חשוב בסך כל העלויות. במחזור החיים הממוצע בן חמש שנים של מערכת שולחנית, עלות החומרה היא כ- 10% עד 12% מהעלות הכוללת של הבעלות. המרכיב העיקרי הוא כוח העבודה הכרוך בתמיכה, בניהול ובעיקר בפעילות משתמש הקצה.

... וסטטיסטיקה

יחס עלות התפעול לעלות ההשקעה בשנת 1987 היה 70 לעומת 30, עלה ב-1994 ל-90 לעומת 10. בהשוואה, היחס למערכות מיני מחשבים הוא 60 לעומת 40 ולמערכות מרכזיות 20 לעומת 80.





עלות הבעלות על פני 5 שנים

סיווג עלויות	חלונות 95	חלונות 3.1	DOS
רכש	$5.994	$5.670	$4.004
תמיכה	$6.277	$7.045	$6.313
מנהלה	$4.896	$5.832	$5.919
תיפעול	$18.692	$22.892	$25.300
סה"כ	$35.859	$41.439	$41.536
יישומים בשימוש	8	8	4

מקור Gartner Group

בהתייחס למספרים, מציינים האנליסטים של גרטנר: "הערך האסטרטגי של טכנולוגיית המחשבים האישיים עולה במהירות, אבל עלות הטכנולוגיה עלולה להפוך אותה לבלתי מושגת אם לא תינקט פעילות משמעותית לצמצום כוח עבודה". הם בדעה כי במשך הזמן ניתן יהיה לצמצם את העלויות, אך עם זאת מסיימים במשפט: "אין ספק ש-DOS ממשיכה להיות סביבה יקרה הגוזלת משאבי כוח אדם".

כל דבר קטן עוזר

מערכת ההפעלה חלונות הופכת את השימוש ב- DOS לקל יותר וכתוצאה מכך מקטינה את עלויות התיפעול של משתמש הקצה ל-57% מסך העלויות בחמש שנים, לעומת 61% במערכות DOS ללא חלונות. חלונות 95 תוכננה במיוחד בכדי לצמצם את העלות הכוללת של קניית התוכנות באמצעות הקלה נוספת בשימוש, בשיפור

תפקודיות ובצימצום במינהלה.
ב-Gartner מעריכים כי עלויות משתמש הקצה המריץ חלונות 95, יהיו נמוכות ב-18% ועלויות התמיכה הטכנית נמוכות ב-12% מאשר בחלונות 3.1 בגלל היציבות המשופרת של מערכת המודעת לבעיות רשת.
אחת הנקודות החזקות של הדור החדש של מערכות ההפעלה היא תמיכתן ברשתות תקשורת.

בחירת הגוף הנכון

בחירת הגוף הנכון שיסייע לכם בניהול הכנסת טכנולוגיה חדשה כמו חלונות 95, בפריסתה ובניהולה, היא אחד הנושאים המרכזיים העומדים בפני מנהלי טכנולוגיית המידע בעולם כולו.
אתם זקוקים לגוף המבין לא רק את המשמעויות הטכנולוגיות אלא גם את ההשפעה על התהליך העסקי, ואשר יכול לסייע בהשגת הרווחים האמיתיים של מיחשוב לקוח/שרת. גוף שיכול לעזור לכם לשלוט בעלויות הגבוהות הקשורות ברכישת מערכות שולחניות וצמצומן. גוף שישחרר את העובדים הטכניים הבכירים ואת המשתמשים שלכם מהעול היום-יומי הנובע מהשימוש בטכנולוגיה. ולבסוף, גוף בעל היכולת והניסיון שיבטיחו כי אכן תקבלו את ההשפעה המתוכננת על העסק.
הניסיון של דיגיטל בעשור האחרון הוכיח לאלפי לקוחות בעולם כולו עד כמה ניתן לצמצם עלויות ולגרום לטכנולוגיית המידע שתשרת את העסק במקום שהעסק ישרת את הטכנולוגיה.



כוס בירה וכניסה לאינטרנט

בכדי להמחיש את הקישוריות באינטרנט ובכדי להמחיש את רעיון - "כדור הארץ הופך לכפר קטן מבחינת קישוריות המידע"

דיגיטל בנתה באנגליה במיטב המסורת האנגלית פאב טכנולוגיית המידע וקראה לו הפאב הקיברנטי.

הפאב הנמצא בנוטינגהם אשר במרכז אנגליה, הידועה יותר כמקום מושבו של רובין הוד האגדי, מאשר כחלוצת הטכנולוגיה המתקדמת, מיקם את העיר במרכז אוטוסטרדת המידע.

איך הם עשו זאת?



אגף השירות של דיגיטל הקים את הפונדק הקיברנטי הראשון של אנסלס

כוס בירה וטיול באינטרנט בבקשה

אגף השירות של דיגיטל שיתף פעולה עם מבשלת הבירה אנסלס בהקמת ה"פונדק הקיברנטי" הראשון בבריטניה ובאירופה כולה. הפונדק בנוטינגהם, שלמעשה נקרא Cyberpub, מאפשר גישה לאינטרנט באמצעות מימשק משתמש גרפי ידידותי למשתמש המתחיל, שפותח במיוחד על-ידי דיגיטל. דיגיטל ניהלה את הפרויקט כולו החל מהזמנת והתקנת הציוד וכלה בייעוץ עסקי, בפיתוח תוכנה ובתמיכה בתוכנה ובחומרה.

"כגוף תמיכה, אחד מתפקידינו העיקריים הוא לייעץ לחברות מהי הדרך הטובה ביותר להפעיל טכנולוגיות חדשות לשיפור הפעילויות העסקיות ולהגדלת רווחים", אומר קווין ברי, מנהל פרויקט אגף השירות של דיגיטל. עבדנו יחד עם אנסלס ומצאנו דרך להשתמש באינטרנט כדי להעלות את הרמה וההכנסות של אחד מהפונדקים שלהם, ותוך כדי כך לתת לציבור מקום גישה נוח למקור מידע נרחב".

נוטינגהם נבחרה משום היותה עיר אוניברסיטאית בעלת אחוז גבוה של צעירים שעשויים להיות מעונינים "לגלוש" באינטרנט. אבל העובדות שהצטברו עד עתה מצביעות על כך שטווח הגילים של הלקוחות רחב הרבה יותר: מבני 14 ועד מבוגרים. הילדים, אגב, מורשים להיכנס לפונדק רק בליווי הוריהם, והם באים לשחק במשחקים ולהשתמש באינטרנט: דמי השימוש הם 5 פאונד לשעה ו- 3 פאונד לתלמידים ולסטודנטים - מחיר סביר בהחלט בתנאי שאין מתמכרים. בעתיד הקרוב מתוכנן מועדון חברים שיעניק לסטודנטים ולצרכנים שירותי דואר אלקטרוני.

יועצים עסקיים מקבוצת עסקי האינטרנט (Internet Business Group) של דיגיטל עבדו על הפרויקט יחד עם שירות דיגיטל. מהנדסי דיגיטל עיצבו את המראה הגרפי של מסכי הכניסה, המציגים מטייל "הגולש" על שביל החלב.

בירה או לא בירה, זו ללא ספק דוגמה טובה לטכנולוגיית מידע המופעלת לצורך חדשנות ויתרון תחרותי

בפונדק הקיברנטי מותקנות שמונה עמדות מחשבים אישיים לשימוש הלקוחות, שהתורים אליהן צפויים להתארך ככל שהפונדק יהיה פופולרי יותר, ועמדה נוספת למפעיל המחוברת ברשת לשרת AlphaServer מקומי. הגישה לאינטרנט היא דרך קו חכור באמצעות שרת מקומי.

כדי לצמצם למינימום את ההפרעה לעבודה השוטפת, ערך שירות דיגיטל ניסיונות מחוץ לאתר לפני שהתקין את הציוד בפונדק. הוא גם סייע לראיין ולהדריך את עובדי אנסלס בשימוש באינטרנט, ומספק תמיכה בחומרה ובתוכנה.

לאחר שעקב אחר הצלחת האתר הניסיוני הזה-והעובדות מוכיחות כי "הפונדק הקיברנטי" עולה על כל הציפיות, מתכננת החברה להעתיק את הרעיון לאתרים נוספים (מתוכננים לפחות עוד עשרה, בעיקר בערים אוניברסיטאיות נוספות) ולהוסיף יישומים כגון קיוסקים של מולטימדיה.

שותה בירה או לא, זו ללא ספק דוגמה טובה של טכנולוגיית מידע המופעלת לצורך חדשנות ויתרון תחרותי.

איך שיתוף הפעולה בין דיגיטל ומיקרוסופט פועל למענך?

שיתוף הפעולה עליו הכריזו במשותף דיגיטל ומיקרוסופט ב-2 באוגוסט 95, הוא בעל משמעויות חסרות תקדים, לא רק ללקוחות שתי החברות אלא גם לעולם העסקים כולו.
ההתקשרות בין דיגיטל למיקרוסופט מגלים איך המכלול המקיף של מוצרי טכנולוגיית המידע, שירותים ותמיכה בשטח, יכולים לאפשר לכם לשלב ביתר קלות את טכנולוגיית המידע בתוך הסביבות העסקיות המורכבות ביותר של החברה.



שירותי אגף השירות של דיגיטל נבחרו לניהול תשתית המידע הכלל־עולמית לרשת מיקרוסופט. מלבד היותו הספק הגדול ביותר של הדרכה למשתמשי מיקרוסופט, אגף השירות של דיגיטל גם מספק שירותי מעבר טכנולוגיה לקוח/שרת ושירות Helpdesk ליותר מ־100 ארצות ברחבי העולם



איך שיתוף הפעולה בין דיגיטל ומיקרוסופט פועל למענך.

לאחר עבודה משותפת במשך כעשר שנים במחקר ופיתוח מוצרים, אגף השירות של דיגיטל ומיקרוסופט אינם זרים אלה לאלה. שירות דיגיטל היה הראשון שהציע מכלול מקיף של שירותי תמיכה ל- Windows NT של מיקרוסופט. הוא ספק שירות כלל-עולמי של מיקרוסופט והיה שותף בכיר לתמיכה בחלונות 95 כשהתוכנה הוכרזה לראשונה באוגוסט.

אגף השירות של דיגיטל משקיע רבות בעובדים בנוסף ל־ 5,000 בעלי מקצוע שהוסמכו ע"י מיקרוסופט, מהם 800 מהנדסי מערכות מוסמכים. התחייבה דיגיטל להכשיר לפחות עוד 1,500 אנשים טכניים ברחבי העולם לתמיכה בפתרונות מיקרוסופט

בנוסף לכך נותנת ההסמכה של מרכז התמיכה של דיגיטל עדיפות בכל פניה למיקרוסופט לפתרון בעיות, ומאפשרת גם גישה למסדי הנתונים הטכניים ולמוצרים שטרם הופצו.
לכן, אין זה מפתיע ששני כוחות חשובים אלה בקהילה העולמית של טכנולוגיית המידע מיסדו את הקשר ביניהם באמצעות שיתוף פעולה אסטרטגי.

מיקרוסופט ודיגיטל ביחד

הסכם זה בין דיגיטל לבין מיקרוסופט הוא בעל משמעויות חסרות תקדים, לא רק ללקוחות של שתי החברות אלא גם לעולם העסקים כולו, שכן הוא משלב את מוצרי לקוח/שרת של מיקרוסופט במכלול הפתרונות העסקיים של דיגיטל.

שיתוף הפעולה להרחבת השימוש במערכת ההפעלה Windows NT של מיקרוסופט ברשתות משרדיות מקומיות תקל על המעבר לגל חדש של טכנולוגיית מיחשוב. לכן שיתוף הפעולה הזה הוא בעל עוצמה למשתמשי הקצה, במיוחד אם בידיהם כבר אחת ממערכות ההפעלה VMS, UNIX או OpenVMS והם מעוניינים לנצל את Windows NT באירגון.



"ההיקף של מה שאנחנו עושים כאן - הברית לתכנון משותף, צוותי שדה משותפים - עולה בהרבה על מה שעשינו בעבר במסגרות שיתוף פעולה אחרות".

ביל גייטס, רויטרס, 2 באוגוסט, 1995
נשיא ומנכ"ל חברת מיקרוסופט

פתיחת אופקים חדשים

ההסכם הביא לשיתוף פעולה הדוק בפיתוח תוכנה למשתמשים עסקיים ובשיווק מוצרים אלה. כתוצאה משיתוף פעולה זה, יספקו שתי החברות מכלול מקיף של מוצרים ושירותים של טכנולוגיית המידע ותמיכה בשטח, כך שהלקוחות יוכלו לשלב בקלות יותר פתרונות עסקיים המבוססים על UNIX, Windows NT, Windows, ותוכנות תחזוקה בסביבות העסקיות המורכבות ביותר.

אגף השירות של דיגיטל משקיע באנשים בעזרת מימון משמעותי ממיקרוסופט. דיגיטל התחייבה להכשיר לפחות 1,500 בעלי מקצוע נוספים מוסמכים לתמיכה בפתרונות מיקרוסופט ברחבי העולם. כל אלה הם בנוסף ל- 5,000 בעלי המקצוע של דיגיטל שהסמיכה מיקרוסופט, אשר 800 מהם - מהנדסי מערכות מוסמכים. פירוש הדבר שבדיגיטל עובדת היום קבוצת העובדים הגדולה ביותר של מוסמכי מיקרוסופט בעולם כולו.

הזדמנויות ואתגרים

שיתוף הפעולה יחבר בין מוצרי התוכנה לקוח/שרת של מיקרוסופט לבין מערכות המחשבים, השירות, התמיכה ושירותי שילוב המערכות של דיגיטל. הוא מחזק את מחויבות מיקרוסופט להפוך לגורם מוביל בשוק המיחשוב העסקי וכך לדלג מעבר לסביבת המיחשוב האישי.

"בעניין זה ננצל את יתרונות שתי החברות גם יחד"

ביל גייטס, ניו יורק טיימס, 3 באוגוסט 1995

דיגיטל רואה בשיתוף פעולה זה הזדמנות למילוי תפקיד מוביל בצמיחה המהירה של שוק ה-NT של מיקרוסופט. היקף מכירות מחשבי אלפא והשרתים שלה, המריצים Windows NT, עלה ביותר מפי שניים בשנה האחרונה.

ברוכים הבאים לעתיד

משתמשי מחשבים עסקיים שואפים כמובן לקבל את מערכות המיחשוב והתוכנה שלהם במחיר אופטימלי. הם דורשים את המחיר הנמוך והגמישות של תוכנות המחשבים האישיים, אך גם את השירות, התמיכה והאמינות של תעשיית התוכנה העסקית המקובלת. הטכנולוגיות העסקיות, השירותים והכוח העסקי המשלימים של מיקרוסופט ואגף השירות של דיגיטל יספקו זאת.

"אין חברה שיכולה לספק את כל דרישות הלקוחות בטכנולוגיה עסקית... לקוחותינו ביקשו מאתנו להתאחד לשם כך, וזאת אנחנו עושים".

בוב פלמר, ניו יורק טיימס, 3 באוגוסט, 1995.
יושב ראש מועצת המנהלים ,
נשיא ומנכ"ל חברת דיגיטל

כוחה של דיגיטל בשירות למערכות, קישוריות רשתות ושילוב מערכות ירחיב את יישום תוכנת לקוח/שרת של מיקרוסופט לעסקים בעולם כולו ויעניק יתרון תחרותי ללקוחות. בנוסף, דיגיטל תוציא בקרוב לשוק משפחת מחשבים שירוצו בצורה אופטימלית תחת Windows NT, ומיקרוסופט מצידה מתכננת להוציא לשוק גירסאות של יישומי BackOffice ותוכנת שרתים אחרת לשימוש במחשבי Alpha של דיגיטל.

ניסיון אמיתי בתיפעול

אבל, כפי שנאמר קודם, אין חדש בסוג זה של שיתוף פעולה. דיגיטל הייתה תמיד חלוצה בפיתוחים חדשים במיוחד בעבודה עם מיקרוסופט. הדבר בלט ביותר בהכרזה על חלונות 95.
דיגיטל הריצה את המערכת זמן רב לפני ההכרזה , ואין המדובר רק בניסוי של מספר עותקי ביתא. ביום ההכרזה, 24 באוגוסט, היו בשירות הארגון העולמי של דיגיטל כבר יותר מ- 15,000 מחשבים שולחניים לאחר מעבר טכנולוגי לחלונות 95.
ניסיון זה הוא הוכחה לכך שהברית עם מיקרוסופט כבר מניבה יתרונות מוחשיים וזמינים מהם יהנו הלקוחות שיבצעו את ההעברה הטכנולוגית לחלונות 95 או ל-Windows NT.



גשר על מים סוערים

עם הגידול בסביבות לקוח/שרת הן בהיקף והן במורכבות, קשה יותר לאנשי מחלקות המחשב להשתלט עליהן. לכן הולך וגדל מספר החברות הפונות לספקי שירות לגבי כל דבר, החל בשילוב מלא של הסביבה שלהם וכלה בשירותי שילוב מחשבים אישיים. קבוצות השירות התומכות במוצרים של ספקים שונים, מקטינות את משך זמן השיווק, מקטינות עלויות, מגדילות את הפריון ומעניקות יתרון תחרותי לסביבות טכנולוגיית המידע.

מהו הערך המוסף האמיתי של שותף עסקי

גשר על מים סוערים

בעשור האחרון עמדו משתמשי המחשבים האישיים בפני סביבה חדשה ומבלבלת. מאז שנות השמונים המאוחרות, שינו כמה כוחות לחלוטין את פני המיחשוב. בין כוחות אלה ניתן למנות את הפיכתה של הטכנולוגיה לכלל-עולמית, הופעתה של הארכיטקטורה הפתוחה ומעבר היישומים ממחשבים מרכזיים למחשבים אישיים שרתים ורשתות.

היום, הסביבה המעורבת לקוח/שרת, השולטת במקומות העבודה, גדלה בקצב של 30% לשנה. חברות "מורידות" יישומים חיוניים לשרתי רשתות ו"מוסיפות" לקוחות עם מחשבים שולחניים, ובכך מעניקות ללקוחות גישה לעוצמה וליכולת הזמינים ברשת.

אבל המושג עצמו של לקוח/שרת יוצר אי ודאויות משלו. ההבטחה היא יעילות גבוהה יותר (ולכן חיסכון בעלויות וגידול בתפוקה) למעשה מקבלים סביבה מבלבלת עם ריבוי מוצרים, טכנולוגיות ויישומים.

בלבול זה נגרם על ידי מי שמאמצים את היתרונות של תוכנה חדשה בלי להתוות מפה ברורה כיצד להגיע לארץ המובטחת. למעשה על גופי השירות והתמיכה להסדיר כל זאת.

ההשפעה של תרחיש מורכב זה הולכת וגדלה על מי שרוכשים, מנהלים ומשתמשים בטכנולוגית מיחשוב. הם בוחנים היום במבט בודק מה יעזור להם לשפר את יעילות ומה לא, מה יוריד ומה יעלה את עלויות השימוש בטכנולוגית המידע. פירושו של דבר סביבת מיחשוב מיצרנים שונים המהווה כלי תחרותי, שתומך בתהליכים וביעדים עסקיים.

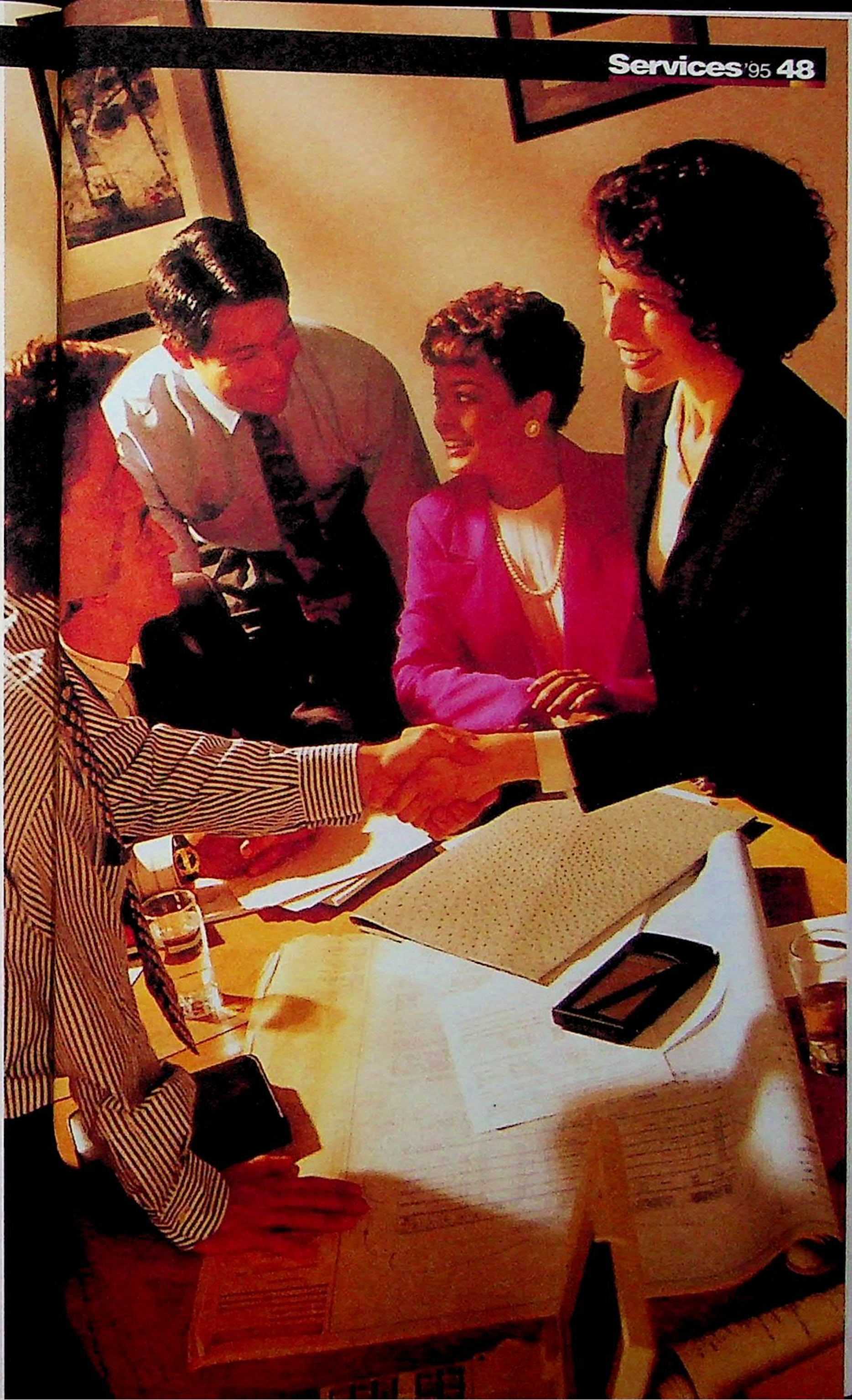
שירות ותמיכה למחשבים מיצרנים שונים

הספקים מספקים טכנולוגיה. אין הם יכולים לחיות את הסביבה המעורבת. לכן גופי שירות ותמיכה הופכים במהרה ל"מפעילים" סביבות לקוח/שרת של לקוחותיהם. לגבי ספקי שירות פירוש הדבר הוא היענות לצרכי השוק לקוח/שרת עם תמיכה ביישומים שלהם, ברשתות מעורבות, במסדי נתונים מבוזרים, בתוכנה קבוצתית ובתוכנה שיתופית אחרת.

עם הגידול בסביבות לקוח/שרת, בגודל ובמורכבות, קשה יותר ויותר לעובדי מחלקות המיחשוב להשתלט עליהן.

לכן פונים הלקוחות יותר ויותר לספקי שירות בכל עניין, משילוב מלא של הסביבה ועד לשירותי שילוב של מחשבים אישיים; מפתרונות בעלי זמינות גבוהה ופתרונות הגנה עסקית ועד לשיפור השימוש והתפוקה.

קבוצות שירות ותמיכה במוצרי ספקים שונים מקטינות את משך הזמן עד לשיווק,



מורידות עלויות, מגדילות את הפריון ומעניקות יתרון תחרותי לסביבות טכנולוגיית המידע.

מומחים מציינים ששוק הלקוח/שרת הכלל-עולמי של שירות ותמיכה בספקים שונים מתקרב ל-100 מיליארד דולר. יש להניח כי מספר זה יעלה משמעותית ככל שהטכנולוגיה תיצור צורכי שירות ותמיכה שונים.

כאשר כל כך הרבה מונח על כף המאזניים, הלקוחות מעוניינים בספקי שירות עם יכולת מוכחת באתרי לקוח/שרת מיצרנים שונים, שהם התקינו והפעילו בהצלחה וממשיכים לתמוך בהם. דוח שפורסם לאחרונה מפרט מה מחפשים הלקוחות:

"תמיכה בעסק שלי, בעובדים שלי, בי, ללא תלות בטכנולוגיות המופעלות".

"אינני רוצה שיצביעו על האשמים. אני מעוניין במישהו שייקח את האחריות על עצמו".

"אני שואף לצמצם את הזמן הדרוש לפתרון בעיה באמצעות הקטנת מספר הספקים שעלי לפנות אליהם".

"שירות ותמיכה גמישים מספיקים כדי לעמוד בצרכים המשתנים שלי".

מי יוביל בשוק?

המאה ה-21 בפתח, ועל ספקי השירות להציע ערכים מעבר למיומנות, לניסיון ולידע. הם זקוקים לגישה כלל עולמית על מנת להשביע את רצון לקוחותיהם. פירוש הדבר פיתוח שותפויות אסטרטגיות עם ספקים אחרים כדי לנצל את כלל הכישורים והכשרונות הקיימים.

בעולם כה מורכב לא ניתן להלך לבד, לאגף השירות של דיגיטל הידע הנחוץ כדי לעזור. יותר מ- 75% מתקציב ההדרכה השנתי שלה (20 מיליון דולר) למוצרים שאינם מתוצרת דיגיטל, ולכן היא מהווה שירות רב-יצרני אמיתי. דיגיטל מנהלת את הרשת האזרחית הגדולה בעולם, ומומחיותה היא ללא תחרות, הודות להסכמי שיתוף הפעולה שיש לה עם היצרנים המובילים בעולם.

תמיכה בכל המוצרים ובכל הטכנולוגיות החדישות

אגף השירות של דיגיטל מתמודד היום עם אתגרים של סביבות עבודה מיצרנים שונים. על-ידי השלמת הידע של מחלקות טכנולוגיית המידע של לקוחותיה, היא יכולה לעזור בהקטנת עלויות סמויות תוך שחרור מנהלי מערכות מחשב לעבודתם.

המכלול הגמיש של שירותים המותאמים אישית כולל ייעוץ באתר הלקוח, התקנה ותחזוקה של מערכות ,מעקב מרחוק אחר הביצועים ושירותי Helpdesk כלל-עולמיים. הייעוץ יכול לנוע מבחינת השקעות קיימות בטכנולוגיית המידע במשך אורך החיים שלהן ועד להמלצות בדבר יישום מוצרים וטכנולוגיות חדשות.

תמיכה למחשבים מיצרנים שונים

התמיכה של שירות דיגיטל בכל המוצרים והטכנולוגיות החשובות הקיימות כיום מודגשת באמצעות הקשרים הממוסדים שלה והשותפויות העסקיות שיש לה עם ספקים חשובים אלה כוללים בנוסף למיקרוסופט חברות כגון: Novell, Lotus®, Cisco®, Chipcom™, Dell®, Borland® ו-Motorola® מומחי אגף השירות של דיגיטל מקבלים הכשרה והסמכה בלתי תלויה מכל ספק בתחום המוצרים והשירותים שלו.

סוגי שירות מיוחדים

שירות תוכנה כולל (Software Utility)

מכלול שירות התוכנה מאפשר ללקוחות לתכנן, לרכוש ולנהל את כל נכסי התוכנה שלהם, החל ברכישה בכמויות והתקנה וכלה בהמלצות לשידרוג והרשאות.

רכישה בכמויות (Volume Purchasing)

הלקוחות של שירות דיגיטל נהנים מהנחות על רכישה בכמויות. מאספקה בזמן קצר ומהתקנה אצלם באתר.

ניהול נכסים (Asset Management)

מומחי התוכנה של שירות דיגיטל עורכים באופן קבוע דוחות על שימוש בתוכנה וממליצים על דרכים לצימצום עלות הבעלות על התוכנה. הם גם יכולים לבדוק אוטומטית את מלאי התוכנות של החברות בעזרת כלים מתוחכמים כגון POLYCENTER™ ASSETWorks ™.

שירותי Helpdesk (Helpdesk Services)

אגף השירות של דיגיטל מציע שירותי Helpdesk מותאמים הן למשתמשי הקצה והן למנהלי המערכות. התמיכה ביישומי הלקוח (User Application Support) שלה נותנת לחברות התקשרות אחת לתמיכה ברוב התוכנות השולחניות הנפוצות.

שירות מחשב אישי (PC Utility)

פתרון שירות זה של דיגיטל הוא חלופה חדשנית לבעלות על טכנולוגיה, המתוכננת לתת לחברות לעסוק בענייניהן בעוד שירות דיגיטל לוקח על עצמו את האחריות לתמיכה בסביבה השולחנית תמורת תשלום חודשי קבוע למשתמש. השירות כולל הכל, החל באספקת חומרה ותוכנה וכלה ב- Helpdesk למשתמש הקצה. כך יכולות החברות לצמצם באורח דרמטי את עלויות ההון שלהן, לתכנן ולנהל את השקעותיהן בטכנולוגיית המידע בדרך טובה יותר.

ריענון טכנולוגיה (Technology Refresh)

בנוסף להסרת עול הבעלות, תמיכה ותחזוקה, מאפשר שירות המחשב האישי לחברות להבטיח כי סביבות המחשבים האישיים שלהם יהיו עדכניות. בעזרת שירות "ריענון הטכנולוגיה", שירות דיגיטל משדרג כל מערכת בפרקי זמן קבועים מראש, או אפילו מחליף את המערכת כולה.

שירותי רשת (Network Services)

קבוצת שירותי הרשת מציעה מגוון מקיף ביותר של שירותים בכל הקשור לאספקה, ליישום ולניהול כל מוצרי הרישות החשובים; היא גם מציעה שירותי תכנון ועיצוב של תשתיות רשת מורכבות.

שירותי הרשת מספקים נקודת תמיכה אחת לכל העזרה הדרושה, בין אם מדובר ברשתות מקומיות, בתוכנה לקבוצות עבודה, בעבודה בין רשתות, ברשת תקשורת רחבה, ב-ATM או בניהול רשתות ומערכות. אפשר גם לקבל ניטור מערכות מתקדם שיכול לפתור בעיות אפשריות של הרשת לפני שהן משפיעות על העבודה.

בדיקת "מצב הבריאות" של מערכות (Systems Healthcheck)

שירות זה של דיגיטל בודק את מצב המערכת בדרך מהירה וזולה על מנת להיטיב את ביצועי המערכת ולאתר בעיות אפשריות לפני שהן מופיעות.

מעבדות לעבודה משותפת (Interoperability Laboratories)

במעבדות של שירות דיגיטל יכולים הלקוחות לבחון תצורות מערכות חדשות בסביבות מבוקרות. כתוצאה מכך קטנים באופן משמעותי הזמן והעלות של היישום, ומצטמצמת ההשפעה של שינוי בתשתית טכנולוגיית המידע על פעילויות עסקיות חיוניות.

שירותי הדרכה (Learning Services)

היות שיש להכשיר את העובדים בשימוש בטכנולוגיות החדישות, שירותי ההדרכה של דיגיטל מציעים מגוון רחב של קורסים ב-UNIX, רישות, תקשורת, שילוב מחשבים אישיים, פיתוח יישומים, כולל היישומים העדכניים על מחשבים אישיים על חלונות 95.

דיגיטל. איתך בכל סביבה

מרכזיה	09 - 593222
פתרונות תקשורת	09 - 593344
מכירות שירות	09 - 593460
שירות (ארצי)	09 - 593300
שירות (צפון)	04 - 370280/1
מרכז הדרכה	09 - 591010



MESH LTD Marketing Communications Services 6/96